



MARIUSZ OBODA  
CONSULTING &  
TRAINING GROUP



## Komunikacja zespołowa MEMS oraz Motywacja pacjenta do leczenia biologicznego

Numer usługi 2024/06/17/13390/2186128

📍 Świdnica / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 14 h

📅 24.08.2024 do 25.08.2024

3 680,00 PLN brutto

3 680,00 PLN netto

262,86 PLN brutto/h

262,86 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

|  |  |
|--|--|
| <b>Kategoria</b>                       | Zdrowie i medycyna / Stomatologia  |
| <b>Sposób dofinansowania</b>           | wsparcie dla osób indywidualnych<br>wsparcie dla pracodawców i ich pracowników   |
| <b>Grupa docelowa usługi</b>           | lekarze dentyści<br>osoby zarządzające placówką medyczną<br>osoby chcące rozwijać swoje kompetencje w zakresie inteligencji emocjonalnej |
| <b>Minimalna liczba uczestników</b>    | 6  |
| <b>Maksymalna liczba uczestników</b>   | 15   |
| <b>Data zakończenia rekrutacji</b>     | 23-08-2024   |
| <b>Forma prowadzenia usługi</b>        | stacjonarna  |
| <b>Liczba godzin usługi</b>            | 14   |
| <b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b> | Znak Jakości TGLS Quality Alliance   |

## Cel

### Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje do świadomego rozwijania i korzystania z zasobów inteligencji emocjonalnej i postrzegania trudnych sytuacji w sposób umożliwiający zachowanie dobrego stanu. Przygotowuje do budowania strategii

umysłowych, które pozwalają działać w użyteczny sposób w sytuacjach, które dotychczas prowadziły do dużego obciążenia emocjonalnego. Szkolenie pozwala budować głębsze i bardziej satysfakcjonujące relacje z pacjentem oraz rozpoznawać jego potrzeby.

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

| Efekty uczenia się  | Kryteria weryfikacji   | Metoda walidacji                                |
|---|--|---|
| <p>Posługuje się wiedzą z zakresu świadomego rozwijania i korzystania zasobów inteligencji emocjonalnej</p> <p>Monitoruje wśród innych współpracowników oraz klientów określne zachowania i potrafi odpowiednio na nie zareagować</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• charakteryzuje i rozróżnia typy 10 kompetencji IE</li> <li>• definiuje i rozróżnia rolę i znaczenie kompetencji IE</li> <li>• monitoruje określone typy osobowości i potrafi dobrać do nich określoną komunikację z zakresu IE,</li> <li>• kontroluje zachowanie i emocje i szybko wraca do swojego dobrostanu,</li> <li>• ocenia poziom komunikacji i dobiera odpowiednie narzędzia</li> </ul> | <p>Test teoretyczny</p> <p>Test teoretyczny</p> |
| <p>Rozpoznaje relacje z pacjentem w oparciu o zdiagnozowane potrzeby</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• omawia poziom werbalnych i niewerbalnych zachowań pacjenta</li> <li>• omawia trendy w przygotowaniu planu leczenia</li> <li>• obsługuje pacjenta w określonym efektywnym standardzie obowiązującym w zespole</li> </ul>   | <p>Test teoretyczny</p>                         |
| <p>Charakteryzuje typy poszczególnych pacjentów</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• omawia standardy pracy rejestracji, lekarzy, higienistek, asystentek</li> <li>• stosuje zasady komunikacji interpersonalnej</li> </ul>  | <p>Test teoretyczny</p>                         |

## Cel biznesowy

Celem jest wdrożenie standardów i poprawa jakości pracy z pacjentem w zakresie obsługi.

Wzrost o 50% liczby pacjentów pierwszorazowych sondujących rynek przez telefon.

Zastosowanie kanonu profesjonalizmu obsługi przez rejestratorkę podczas obsługi pacjenta co się bezpośrednio przekłada się na wzrost oceny gabinetu i jakości pracy lekarza.

Umiejętność pracy z bieżącą grupą pacjentów bez ponoszenia dodatkowych nakładów finansowych na działania marketingowe.

Zauważalna zmiana jakości pracy z pacjentem od momentu wdrożenia standardów prezentowych na szkoleniu.

## Efekt usługi

Usługa przygotowuje do świadomego rozwijania i korzystania z zasobów inteligencji emocjonalnej i postrzegania trudnych sytuacji w sposób umożliwiający zachowanie dobrego stanu. Przygotowuje do budowania strategii umysłowych, które pozwalają działać w użyteczny sposób w sytuacjach.

## Metoda potwierdzenia osiągnięcia efektu usługi

W czasie scenek i ćwiczeń 1:1 podczas szkolenia, trener analizuje realizację zadań uczestników i przekazuje im informację zwrotną

# Kwalifikacje

## Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

### Warunki uznania kompetencji

**Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?**

Usługa przygotowuje do świadomego rozwijania i korzystania z zasobów inteligencji emocjonalnej i postrzegania trudnych sytuacji w sposób umożliwiający zachowanie dobrego stanu. Przygotowuje do budowania strategii umysłowych, które pozwalają działać w użyteczny sposób w sytuacjach.

**Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?**

Tak

**Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?**

Zastosowano zapisy wskazujące na rozdzielenie tych procesów

## Program

Szkolenie adresowane jest do lekarzy dentystów, osób zarządzających prywatnymi praktykami stomatologicznymi oraz do wszystkich tych pracowników, którzy czują potrzebę rozwoju tzw. „kompetencji miękkich”. Warunkiem koniecznym do spełnienia celu szkolenia jest obecność na nim oraz aktywny udział w ćwiczeniach, warsztatach, scenkach. Podczas szkolenia wykorzystywane są różne formy pracy – wykład, prezentacja multimedialna, ćwiczenia praktyczne w parach i 3-4 osobowych grupach, dyskusje na forum i prezentacja scenek.

Zakres tematyczny usługi:

- Emocje – jak powstają, jak odróżniać fakty od interpretacji,
- Inteligencja Emocjonalna – 10 podstawowych kompetencji,
- pozytywna intencja,
- użyteczne strategie reagowania w sytuacjach dotychczas postrzeganych jako trudne,
- emocje w gabinecie stomatologicznym,
- dialog wewnętrzny.

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 13

| Przedmiot / temat zajęć  | Prowadzący    | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|--|---------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 1 z 13 Emocje – reakcja mózgu na bodźca. Jak powstają emocje? Jak odróżnić fakty od interpretacji? Widzimy to, o czym myślimy.                 | Mariusz Oboda | 24-08-2024            | 09:00               | 10:45               | 01:45         |
| 2 z 13 przerwa   | Mariusz Oboda | 24-08-2024            | 10:45               | 11:00               | 00:15         |
| 3 z 13 Zapoznanie uczestników z pojęciem Inteligencji Emocjonalnej - dokładne omówienie 10 kompetencji, które tworzą Inteligencję Emocjonalną. | Mariusz Oboda | 24-08-2024            | 11:00               | 12:45               | 01:45         |
| 4 z 13 przerwa   | Mariusz Oboda | 24-08-2024            | 12:45               | 13:00               | 00:15         |
| 5 z 13 Odkrywanie pozytywnej intencji zachowań pacjentów w trudnych sytuacjach – stan umysłu pozwalający utrzymać dobry stan emocjonalny       | Mariusz Oboda | 24-08-2024            | 13:00               | 14:30               | 01:30         |
| 6 z 13 przerwa   | Mariusz Oboda | 24-08-2024            | 14:30               | 15:00               | 00:30         |

| Przedmiot / temat zajęć   | Prowadzący    | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|---|---------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <b>7 z 13</b><br>Rozumienie pozytywnej intencji działania drugiej osoby w sytuacjach „trudnych”. Wpływ rozumienia danej sytuacji na nasz stan emocjonalny.                | Mariusz Oboda | 24-08-2024            | 15:00               | 17:00               | 02:00         |
| <b>8 z 13</b> Nowe strategie reagowania w sytuacjach, w których dotychczas płaciliśmy duże koszty emocjonalne. Zmiana perspektywy czasowej, zmiana szerokości perspektywy | Mariusz Oboda | 25-08-2024            | 09:00               | 10:45               | 01:45         |
| <b>9 z 13</b> przerwa   | Mariusz Oboda | 25-08-2024            | 10:45               | 11:00               | 00:15         |
| <b>10 z 13</b> Ćwiczenia praktyczne w grupach   | Mariusz Oboda | 25-08-2024            | 11:00               | 12:45               | 01:45         |
| <b>11 z 13</b> przerwa  | Mariusz Oboda | 25-08-2024            | 12:45               | 13:00               | 00:15         |
| <b>12 z 13</b><br>Podsumowanie dnia, pytania i odpowiedzi, dyskusje   | Mariusz Oboda | 25-08-2024            | 13:00               | 14:45               | 01:45         |
| <b>13 z 13</b> Walidacja - test teoretyczny zamknięty jednokrotnego wyboru  | Mariusz Oboda | 25-08-2024            | 14:45               | 15:00               | 00:15         |

# Cennik

## Cennik

| Rodzaj ceny                               | Cena         |
|---|--------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto | 3 680,00 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto  | 3 680,00 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto                 | 262,86 PLN   |
| Koszt osobogodziny netto                  | 262,86 PLN   |

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Mariusz Oboda

Jest założycielem OBODA Group i twórcą jej projektów szkoleniowych. Na swojej drodze zawodowej od 1993 r. jest związany ze stomatologią. Stworzył 3 przychodnie stomatologiczne, którymi z sukcesem zarządzał przez kilkanaście lat. Od 21 lat uczy się psychologii, coachingu i trenerstwa od wybitnych psychologów i coachów. Jest certyfikowanym trenerem NLP, posiada certyfikat Master Practitioner in Art of NLP, nadany przez amerykańskie stowarzyszenie The Society of NLP i Instytut Psychoterapii. Jako jeden z kilkudziesięciu coachów w Polsce posiada akredytację największej międzynarodowej organizacji coachingowej ICF (International Coach Federation) na poziomie Professional Certified Coach (PCC). W 2003 r. postanowił w unikalny sposób połączyć całą zdobytą wiedzę psychologiczną oraz stomatologiczną i skupić się wyłącznie na badaniu i opracowywaniu profesjonalnych standardów pracy z pacjentem stomatologicznym. Jest prekursorem badań wpływu postępowania lekarza na decyzje medyczne pacjenta. Opracowywany przez ok. 10 lat standard pracy z pacjentem MEMS stanowi dzisiaj kanon zawodowego profesjonalizmu pracy z pacjentem. Autor kilkudziesięciu artykułów z zakresu psychologicznych aspektów pracy z pacjentem (magazyny takie jak: Implantologia, e-Dentico, Medical Tribune, TPS). ICF na poziomie PCC  
Od 15 lat pracuje jako trener i coach, początkowo rozwijając kompetencje Inteligencji Emocjonalnej wśród menedżerów.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymują materiały szkoleniowe - skrypty

### Informacje dodatkowe

Szkolenie jest piątą częścią Curriculum MEMS. MEMS (Wielopoziomowe Zaangażowanie i Strategia Motywacyjna) to spójny projekt 7 praktycznych szkoleń. Ich program jest wynikiem ponad 20 lat doświadczenia oraz unikalnych w skali Europy badań.

Z jednej strony MEMS w dokładny sposób przedstawia kanon zawodowego profesjonalizmu postępowania z pacjentem z drugiej strony rozwija w lekarzach wewnętrzne zasoby i zmienia ograniczające przekonania.

Dostawca usługi przewiduje krótkie przerwy w trakcie usługi szkoleniowej na potrzeby uczestników, które wliczają się w czas trwania usługi.

## Adres

ul. Marii Konopnickiej 6

58-100 Świdnica

woj. dolnośląskie

Hotel Fado Spa & Restaurant

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Udogodnienia dla osób ze szczególnymi potrzebami

## Kontakt



**Marlena Majewska**

**E-mail** [marlena.majewska@oboda.pl](mailto:marlena.majewska@oboda.pl)

**Telefon** (+48) 601 370 962